

## FAQ: TKG-Novelle - Kostenfreie Warteschleifen

### Update: Inkrafttreten der zweiten Stufe und Neuerungen durch die Umsetzung der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie

Seit Mai 2012 gelten im Telekommunikationsgesetz (TKG) die Änderungen hinsichtlich der Verwendung von telefonischen Warteschleifen (§ 3 Nr. 30 c, § 66g, § 150 Abs. 7 TKG). Sie betreffen derzeit die ersten zwei Minuten einer telefonischen Warteschleife (dazu unten mehr).

Zum 1. Juni 2013 tritt nun die zweite Stufe in Kraft, wonach telefonische Warteschleifen (mit den Ausnahmen unter Nr. 1 unten) generell kostenfrei sein müssen.

Bei der Umstellung sollte aber bereits jetzt eine kommende Gesetzesänderung berücksichtigt werden, denn die Umsetzung der Europäischen Verbraucherrechte-Richtlinie bringt ab dem 13. Juni 2014 weitere Einschränkungen mit sich.

Die aktuellen Ergänzungen und Änderungen zum FAQ-Papier sind in roter Schriftfarbe hervorgehoben.

#### 1. Welche Rufnummern sind von den Neuerungen betroffen?

Grundsätzlich gelten die Neuerungen für **alle** Rufnummern.

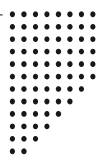
Das Gesetz sieht hiervon folgende **Ausnahmen** vor:

- kostenfreie Rufnummern,
- Ortsnetzzufnummern,
- Mobilfunkrufnummern,
- Rufnummern mit einem Festpreis pro Verbindung.

#### 2. Was ist eine Warteschleife?

Eine Warteschleife zeichnet sich nach der Gesetzesdefinition dadurch aus, dass Anrufe entgegengenommen oder aufrechterhalten werden, ohne dass das Anliegen des Anrufers bearbeitet wird.

Automatische Bandansagen sind dann keine Warteschleifen, wenn der Anrufer vor Herstellung der Verbindung weiß, dass die Dienstleistung nur in einer Bandansage besteht.



### 3. Wann endet die Warteschleife?

Die Warteschleife endet mit der Bearbeitung des Anliegens des Anrufers. Dies kann entweder persönlich oder über einen automatisierten Dialog geschehen.

Bei persönlicher Bearbeitung nimmt eine Person den Anruf entgegen und beginnt mit der Bearbeitung.

Bei einem automatisierten Dialog werden vom Anrufer Informationen abgefragt, die für die Bearbeitung des Anliegens erforderlich sind.

### 4. Wie können Warteschleifen künftig verwendet werden?

Die Neuerungen bei den Warteschleifen treten in zwei Stufen in Kraft:

- Stufe 1:  
Seit 1. September 2012 müssen bei allen Rufnummern, die nicht unter die in 1. genannten Ausnahmen fallen, für den Kunden mindestens die ersten zwei Minuten der Warteschleife ab Rufaufbau kostenfrei sein. Wird das Anliegen des Kunden schon vorher bearbeitet, kann ihm die Verbindung ab der Bearbeitung berechnet werden. Diese Stufe 1 gilt bis zum 31. Mai 2013
- Stufe 2:  
Ab dem 1. Juni 2013 müssen Warteschleifen bei Rufnummern, die nicht unter die in 1. genannten Ausnahmen fallen, generell für den Anrufer kostenfrei sein. Dies betrifft sowohl Warteschleifen vor der Bearbeitung des Anliegens, als auch nachgelagerte, die z.B. durch die Weiterleitung an einen anderen Gesprächspartner entstehen.

#### Informationspflichten:

Beim ersten Einsatz einer Warteschleife im Rahmen des Anrufs auf einer Rufnummer, die nicht Ortsnetz-, Mobilfunk-, oder eine kostenfreie Telefonnummer ist, muss der Anrufer mit Beginn der Warteschleife über ihre voraussichtliche Dauer informiert werden und darüber, ob für den Anruf ein Festpreis gilt oder ob der Anruf während des Einsatzes dieser Warteschleife für den Anrufer kostenfrei ist. **Diese Information muss aber nur im Rahmen des Anrufs gegeben werden. In Katalogen, sonstigen Printmedien oder im Internet müssen die Informationen nicht aufgenommen werden.**

Die bisherigen Preisangabe-, -ansage und -anzeigepflichten nach §§ 66a bis 66c TKG gelten weiterhin!

## 5. Welche weiteren Änderungen sind 2014 zu erwarten?

Am 13. Juni 2014 tritt eine weitere Änderung in Kraft, mit der Artikel 21 der Verbraucherrechte-Richtlinie (2011/83/EU) umgesetzt werden soll. Nach dieser Vorschrift gilt folgendes:

Wenn ein Händler seinen Kunden für Rückfragen und eventuelle Reklamationen zu einem geschlossenen Vertrag eine spezielle Rufnummer anbietet, darf der Verbraucher nicht dazu verpflichtet werden, mehr als den „Grundtarif“ zu zahlen. Es kommt nun darauf an, wie der deutsche Gesetzgeber den Begriff des „Grundtarifs“ aus der Verbraucherrechte-Richtlinie interpretiert und umsetzt.

Nach dem Regierungsentwurf zur Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie, der sich aktuell im Gesetzgebungsverfahren befindet, darf bei einer solchen Rufnummer für Rückfragen zum Vertrag kein Entgelt gefordert werden, das über die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes hinausgeht. Problematisch sind dabei Rufnummern, bei denen ein Werbekostenzuschuss an den Unternehmer ausgeschüttet wird:

Nach der Begründung zum Regierungsentwurf soll sichergestellt werden, dass der Unternehmer aus dem Betrieb der Hotline keine Gewinne zieht. Dies erfüllen nach dem Regierungsentwurf derzeit folgende Rufnummern: entgeltfreie Rufnummern, ortsgebundene Rufnummern, Rufnummern für mobile Dienste, Rufnummern für Service-Dienste (des Rufnummernbereichs 0180-) wenn von dem Anbieter des TK-Dienstes für das Gespräch kein Entgelt an den Unternehmer abgeführt wird, persönliche Rufnummern (0700) und nationale Teilnehmerrufnummern (032).

Sofern ein Unternehmen also zukünftig als Kundenhotline für Rückfragen zum Vertrag oder Reklamationen eine 0180-Rufnummer nutzen möchte, sollte es ausschließen, dass es für eine solche Nutzung eine Ausschüttung eines Entgeltes erhält. Nur unter dieser Voraussetzung kann nach dem aktuellen Entwurf die Rufnummer auch ab Juni 2014 weiterverwendet werden.

## 6. Wie kann die praktische Umsetzung erfolgen?

### Stufe 1: Verzögertes Connect

Die erste Stufe kann umgesetzt werden, indem ein sogenanntes Verzögertes Connect eingerichtet wird. Hierfür muss die Telekommunikationsanlage (TK-Anlage) oder das ACD-System (Automatic Call Distribution - automatische Anrufverteilung) eine besondere Einstellung erhalten: Sofern kein freier Call-Agent oder Mitarbeiter für das Gespräch verfügbar ist, darf der Anruf noch nicht physikalisch von der Anlage entgegengenommen werden. Gleichzeitig kann dem Anrufer eine Ansage oder Wartemusik eingespielt werden. Der Anruf bleibt jedoch während dieser Zeit für den

Anrufer kostenlos. Das ACD-System bzw. die TK-Anlage sendet erst dann das „Connect“-Signal aus, wenn der Anruf zu einem Mitarbeiter durchgestellt wird. Damit wird die eigentliche Verbindung hergestellt und der Anruf kostenpflichtig. Um die Voraussetzungen der gesetzlichen Änderungen der ersten Stufe zu erfüllen, muss das „Verzögerte Connect“ über mindestens 120 Sekunden ausgedehnt werden, wenn der Anrufer in diesem Zeitraum noch nicht an einen Call Agent oder Mitarbeiter weitergeleitet werden konnte.

### Stufe 2: Neue Rufnummernbereiche

Zur Umsetzung der zweiten Stufe stellt die Bundesnetzagentur zwei neue Rufnummernteilbereiche im Nummernbereich 0180 bereit, die durch besondere Abrechnungsregelungen kostenlose Warteschleifen ermöglichen.

Der *Rufnummernbereich 0180-6* wird mit einem Festpreis pro Anruf sowohl Anrufern aus dem Festnetz, als auch aus dem Mobilfunknetz zur Verfügung gestellt. Dabei gilt für den Festnetzbereich ein Preis von 20ct pro Anruf, für den Mobilfunkbereich gelten die Preisobergrenzen nach § 66d Abs. 3 TKG (höchstens 60 ct pro Anruf).

Um einen Missbrauch in diesem Rufnummernbereich zu vermeiden, darf bei diesen Diensten, die im Festnetz oder im Mobilnetz pro Anruf abgerechnet werden, nach Beginn der Kostenpflicht die Verbindung nicht willkürlich durch den Diensteanbieter abgebrochen werden.

Ein *Rufnummernbereich 0180-7* wird zusätzlich zur Verfügung gestellt. Bei diesem sind die ersten 30 Sekunden immer kostenlos, selbst wenn keine Warteschleife zum Einsatz kommt. Aus dem Festnetz werden Anrufe in diesem Rufnummernbereich mit 14 ct pro Minute berechnet, aus dem Mobilfunknetz entsprechend der Preisobergrenzen von § 66d Abs. 3 TKG (höchstens 42 ct pro Minute).

Zu beachten ist, dass die Dauer der Warteschleifen bei dieser Rufnummerngasse – gleichgültig ob zu Beginn des Anrufs oder ob nachgelagert – insgesamt 30 Sekunden nicht überschreiten darf. Da dem Kunden die ersten 30 Sekunden der Verbindung kostenfrei zur Verfügung stehen, wird damit das gesetzliche Verbot kostenpflichtiger Warteschleifen gewahrt.

Treten dagegen Warteschleifen auf, die die Dauer von 30 Sekunden insgesamt überschreiten, müsste die Verbindung unterbrochen werden. Bei Verstößen kann die Bundesnetzagentur entsprechende Sanktionen verhängen.

### Verteilung der Rufnummern

Für die Verteilung der neuen Rufnummernbereiche wurden von der Bundesnetzagentur zunächst zwei sogenannte „Tag-Eins-Verfahren“ im November 2012 und Januar 2013 durchgeführt.

Natürlich ist es weiterhin möglich, für die Rufnummerngassen 0180-6 und -7 eine neue Rufnummer zu beantragen.

## **7. Welche Umsetzung ist zu empfehlen?**

- Stufe 1 (01.09.2012 bis 31.05.2013):

Stufe 1 der Umstellung auf die kostenfreien Warteschleifen lässt sich am besten über das Verzögerte Connect umsetzen. Hierdurch können Sie innerhalb der Übergangsphase bis einschließlich 31.05.2013 weiterhin Ihre gewohnte Telefonnummer verwenden

- Stufe 2 (ab dem 01.06.2013):

Für die Zukunft dürfte für die meisten Anbieter von Service-Hotlines die Nutzung der neuen Rufnummerngasse 0180-6 (mit Festpreis pro Anruf) geeignet sein. Hintergrund: Nur bei dieser besteht die Möglichkeit, die Verbindung für den Kunden aufrecht zu erhalten, wenn nicht sofort ein Mitarbeiter zur Bearbeitung des Anliegens zur Verfügung steht.

Die neue Rufnummerngasse 0180-7 kann dagegen nur denjenigen Anbietern empfohlen werden, die mit Sicherheit keine Warteschleife von mehr als 30 Sekunden benötigen. Achtung: Dies bezieht sich auf die gesamte Wartezeit, d.h. die Summe aus einer vorgelagerten, und einer eventuellen nachgelagerte Warteschleife. Bei Überschreitung der 30 Sekunden Warteschleife müsste die Verbindung vom Anbieter abgebrochen werden, anderenfalls drohen Sanktionen.

### **Ihre Ansprechpartner beim bvh:**

Stephanie Schmidt, Justiziarin / Recht / Rechtspolitik  
[Stephanie.Schmidt@bvh.info](mailto:Stephanie.Schmidt@bvh.info), Tel: +49 30 206 1385 13

Sebastian Schulz, Rechtsanwalt, Public Affairs / Datenschutz / Rechtspolitik  
[Sebastian.Schulz@bvh.info](mailto:Sebastian.Schulz@bvh.info), Tel: +49 30 206 1385 14